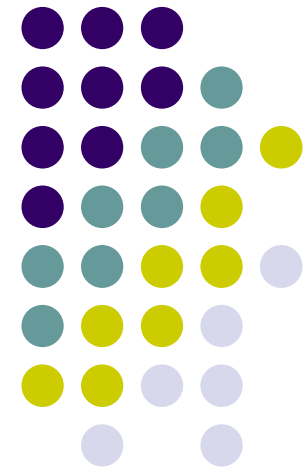


Information Risques Psycho Sociaux (RPS)



Objectifs de cette information



Apporter des informations utiles pour aborder la prévention des RPS en connaissance de cause.



Qu'est ce que les RPS?

Les facteurs psychosociaux :

Ils sont liés aux interactions entre individus/groupes et à l'interaction individus/travail (situations de travail) « psycho-social ».

Les risques psychosociaux :

Probabilité d'apparition de troubles individuels (stress, mal être, inquiétude ou des formes aggravées : angoisses, dépression), ou collectifs, qui ont pour origine l'environnement professionnel.

→ **Nécessité d'interroger le TRAVAIL.**



Les risques Physiques

- Conditions de travail
 - Physiques,
 - chimiques,
 - Bactériologiques
- Cible : **le corps** => AT & MP
- Identification, évaluation par :
 - Exploration de l'environnement(Métriologie)
 - Exploration du corps (Examens complément.)

Objectivation des facteurs de risque

Prévention

Les risques Psycho Sociaux

- Organisation du travail
 - Stress,
 - HM, HS,
 - Violences
- Cible : **l'appareil mental**
- Identification, évaluation
 - Exploration de l'activité (Ergonomie, Clique médicale du travail, les questionnaires)
 - Exploration en santé mentale (Echelles d' évaluation GHQ, HAD...)

Objectivation des facteurs de
risque

Prévention



■ Des conditions de travail

- les contraintes physiques (bruit, éclairage, vibrations, température)
- les conditions chimiques (vapeurs, fumées, poussières)
- les conditions biologiques (virus, bactéries, champignons)

Ces contraintes ont pour cible **le corps** (douleur: 1° symptôme)

■ Une organisation du travail

- la répartition du travail (contenu des tâches, Modes opératoires)
- la répartition des hommes (hiérarchie, règlement intérieur)
- les **critères de qualité du travail** (approche d'Yves CLOT)

Les organisations ont pour cible **l'appareil mental** et psychique
(souffrance et défenses)

Les conséquences sur la santé



1. Les psychopathologies:

- **Les pathologies de surcharge**
 - le stress
 - les TMS
 - le Burn out
 - le Karôshi
- **Les violences pathologiques**
- **Les pathologies cognitives**

2. Les pathologies somatiques:

- **Maladies cardiovasculaires, digestives (ulcère), endocrinienne, immunitaires...**

Les conséquences sur la santé



- **Symptômes émotionnels**

Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, mal-être, etc.

- **Symptômes intellectuels**

Perturbation de la concentration, erreurs, oublis. Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions...

- **Symptômes comportementaux**

Modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, recours à des produits calmants et/ou excitants. Inhibition, replis sur soi, diminution des activités sociales...

- **Symptômes physiques**

Maux de tête, douleurs, articulaires, troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensations d'oppression, sueurs etc.

Le stress





1. Les enjeux

- **Humains:**

28 % des travailleurs européens se plaignent de problèmes de santé liés au stress au travail (enquête réalisée en 2000). Ce qui fait du stress au travail un des principaux problèmes de santé au travail derrière les maux de dos et les TMS.

- **Économiques:**

Étude réalisée en France pour estimer des coûts du stress au travail, pour l'année 2000 (Béjean, Sultan-Taïeb, Trontin, 2004),

- Pour une population active de 23,53 M de personnes, 1 % à 1,4 % sont touchées par une pathologie liée au stress professionnel
- Selon les hypothèses (basses ou hautes), le coût social du stress au travail est compris entre 830 et 1656 millions €
- 10 à 20 % des dépenses de la branche Accidents du travail / Maladies professionnelles de la Sécurité sociale.

- **Sociaux:**

Les phénomènes de stress, les tensions dans les relations interindividuelles, l'absentéisme dû au stress et la désorganisation qu'il entraîne, affectent le climat social.



1. Les enjeux

- **Réglementaires:**

Déf de la santé d'après l'**OMS**:

« Etat de complet bien-être physique, mental et social et qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »

L'article L.4121- 1 et suivants définissent l'obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur et précise qu'il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour garantir la santé et la sécurité des salariés.

La loi de modernisation sociale du janvier 2002 est venue préciser qu'il incombait à l'employeur d'assurer la santé **tant physique que mentale** des salariés.



1. Les enjeux

- **Négociation avec les partenaires sociaux:**

L'Accord national interprofessionnel du

2 juillet 2008 (*transposant l'accord européen du 8 octobre 2004*) rendu obligatoire par un arrêté du 23 avril 2009:

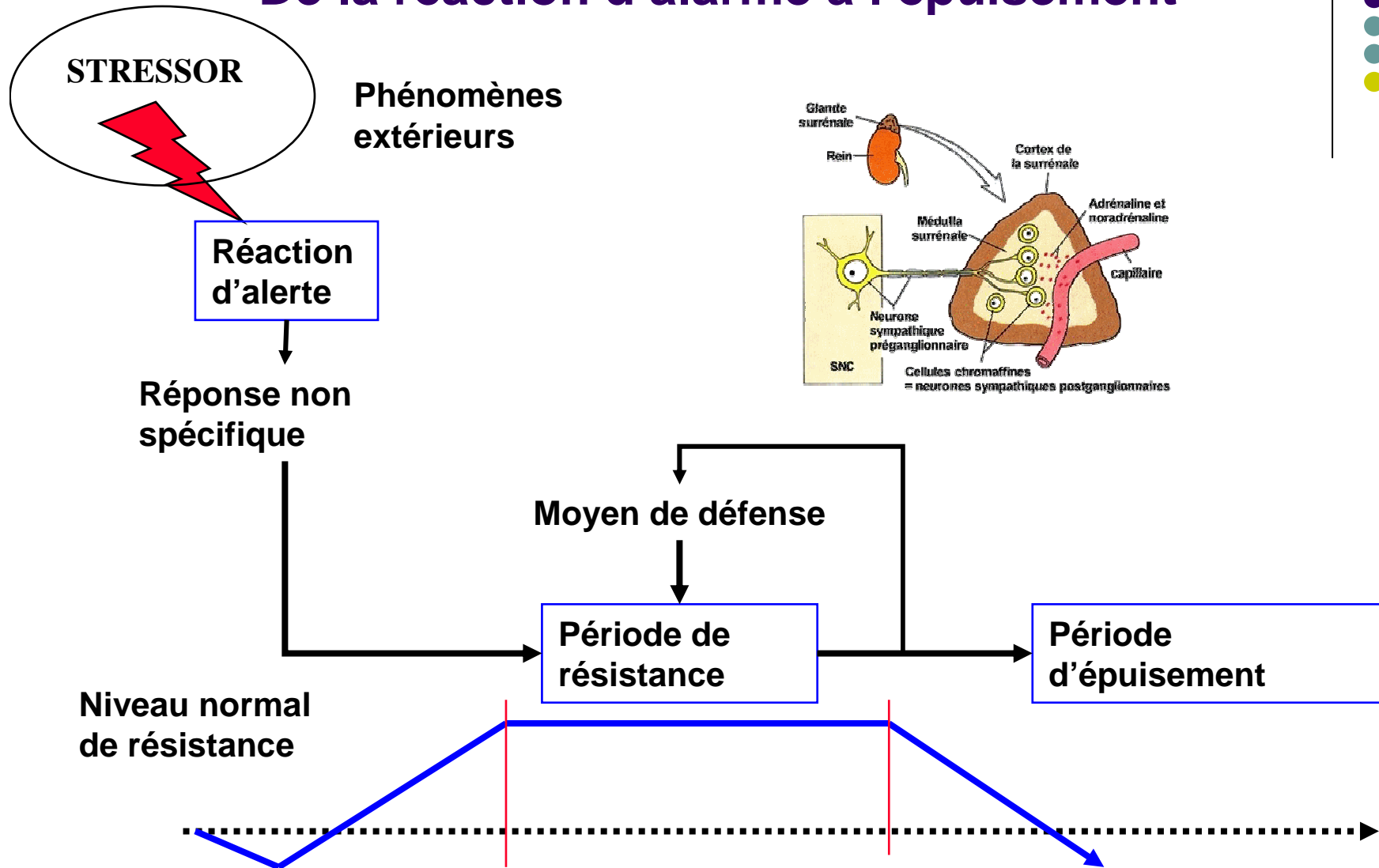
- Une définition du stress au travail ;
- Des moyens de prévention ;
- L'objectif de déboucher sur des guides de bonnes pratiques permettant d'intervenir en amont.



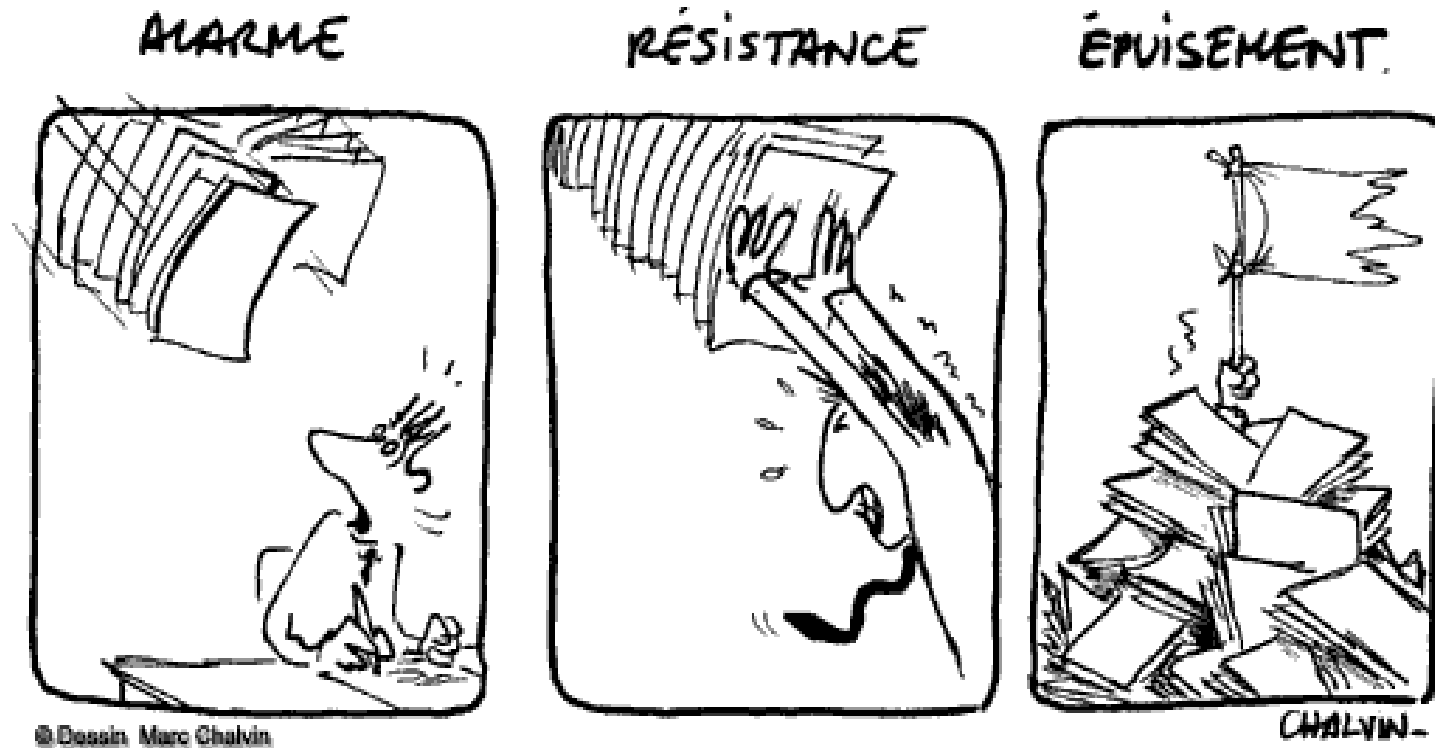
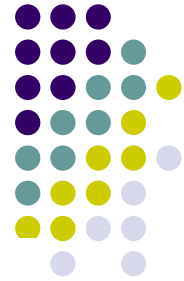
2. De quoi parle t'on ?

- Plusieurs approches qui ont évoluées dans le temps:
 - Syndrome général d'adaptation: **approche biologique** .
 - Le modèle transactionnel : le stress résultant d'une interaction avec l'environnement : **approche comportementale**.
 - L'**approche causaliste**.

Le Syndrome Général d'Adaptation : De la réaction d'alarme à l'épuisement



Le Syndrome Général d'Adaptation : De la réaction d'alarme à l'épuisement

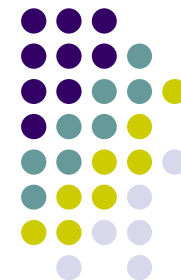


Les salariés peuvent donc faire face pendant un temps déterminé à des facteurs de stress mais à termes des conséquences sur la santé se feront sentir si cette exposition se prolonge dans le temps.

Le Syndrome Général d'Adaptation : De la réaction d'alarme à l'épuisement



- Expérience des souris
 - « **Ce ne sont pas les caractéristiques physiques de la situation qui sont importantes mais la possibilité qu'à le sujet de la modifier par son comportement** »



Le modèle transactionnel

L'initiateur : P. Lazarus (1922-2002)

L'accent est mis sur les représentations, l'évaluation, les stratégies d'adaptation. Il existe une transaction entre l'individu et la situation qui met en place des stratégies pour faire face qui sont sans cesse réévaluées appelées **coping**.

Déplacement du point de vue objectif au point de vue subjectif.

Le stress est alors lié au jugement porté par l'individu sur l'ajustement entre les exigences auxquelles il est confronté et les ressources qu'il peut mobiliser.

“Le stress psychologique au travail est une réponse de l'individu devant les exigences d'une situation pour laquelle il doute de disposer des ressources nécessaires pour y faire face”

(Lazarus & Folkman, 1984)



L'approche causaliste

- Accorde une primauté à l'**environnement objectif en cherchant à identifier les situations qui dépassent les capacités d'adaptation d'un grand nombre d'individus**, tout en prenant en compte certaines de leurs caractéristiques individuelles.
- Vise à établir à l'aide de questionnaires **les perceptions communes**, le constat collectif de la dangerosité d'une situation
2 modèles : KARASEK et SIEGRIST
- Ecueils possibles:
 - La recherche des seuils
 - L'approche normative
 - L'approche déterministe

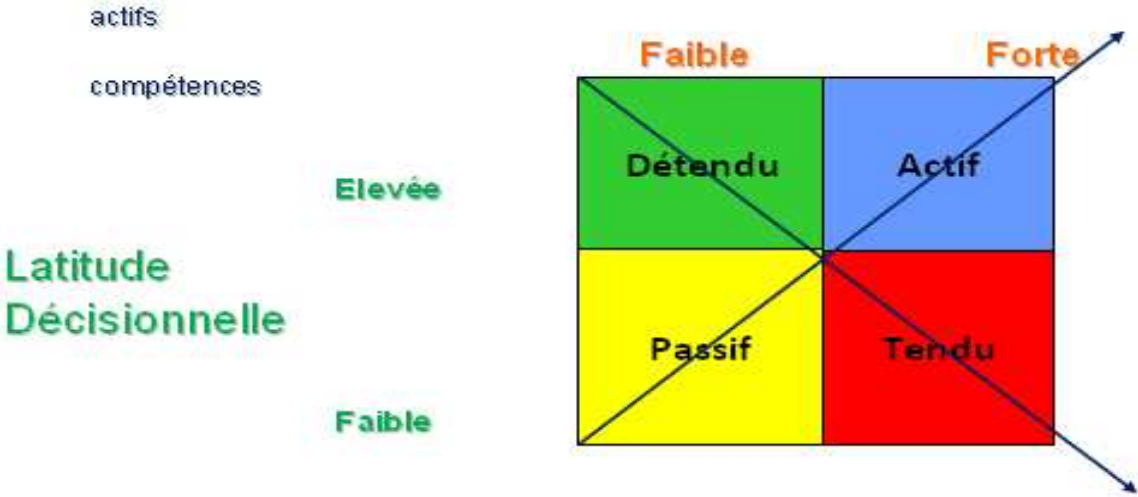
KARASEC



Apprentissages

Dyt

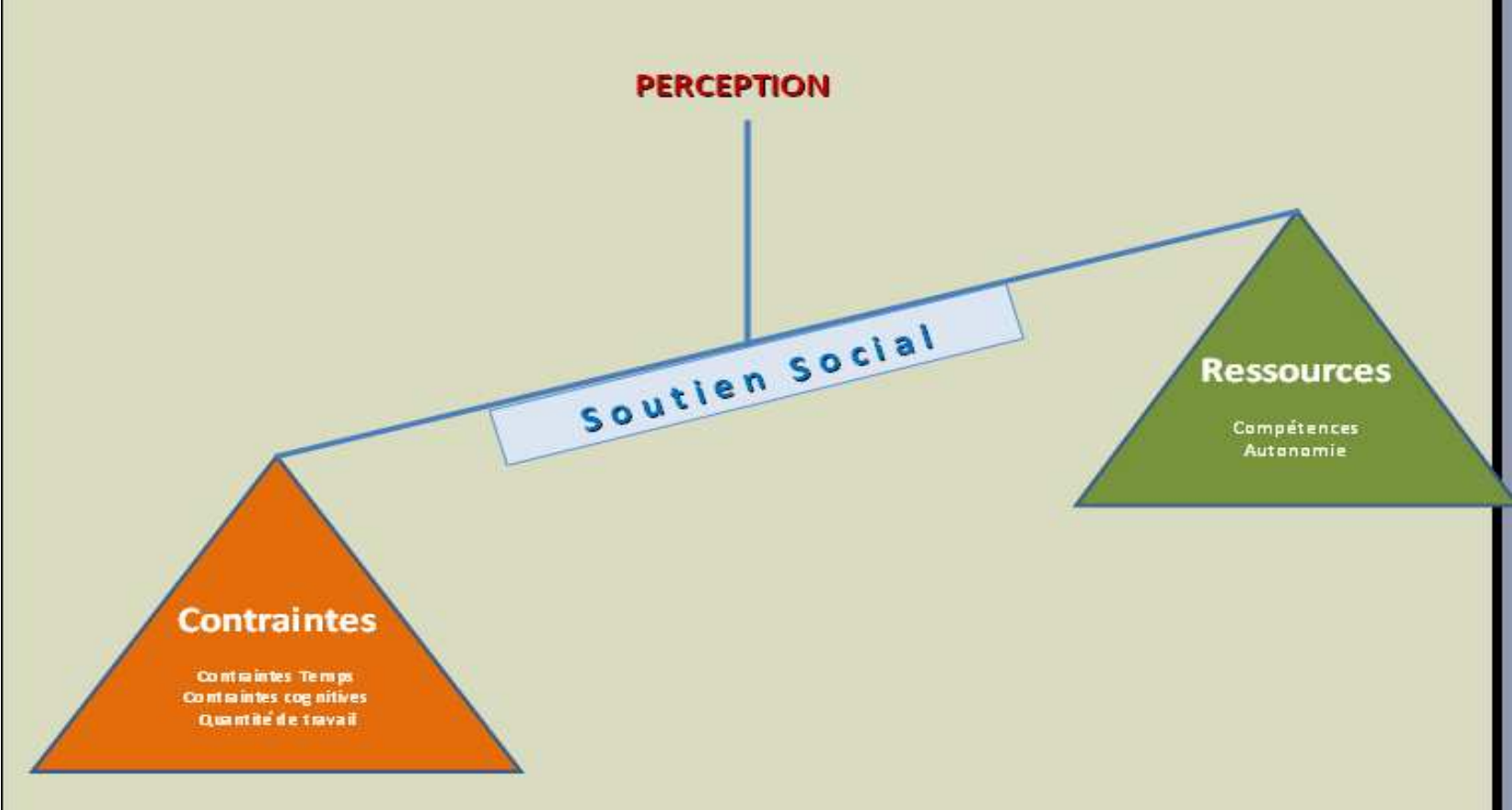
Demande psychologique



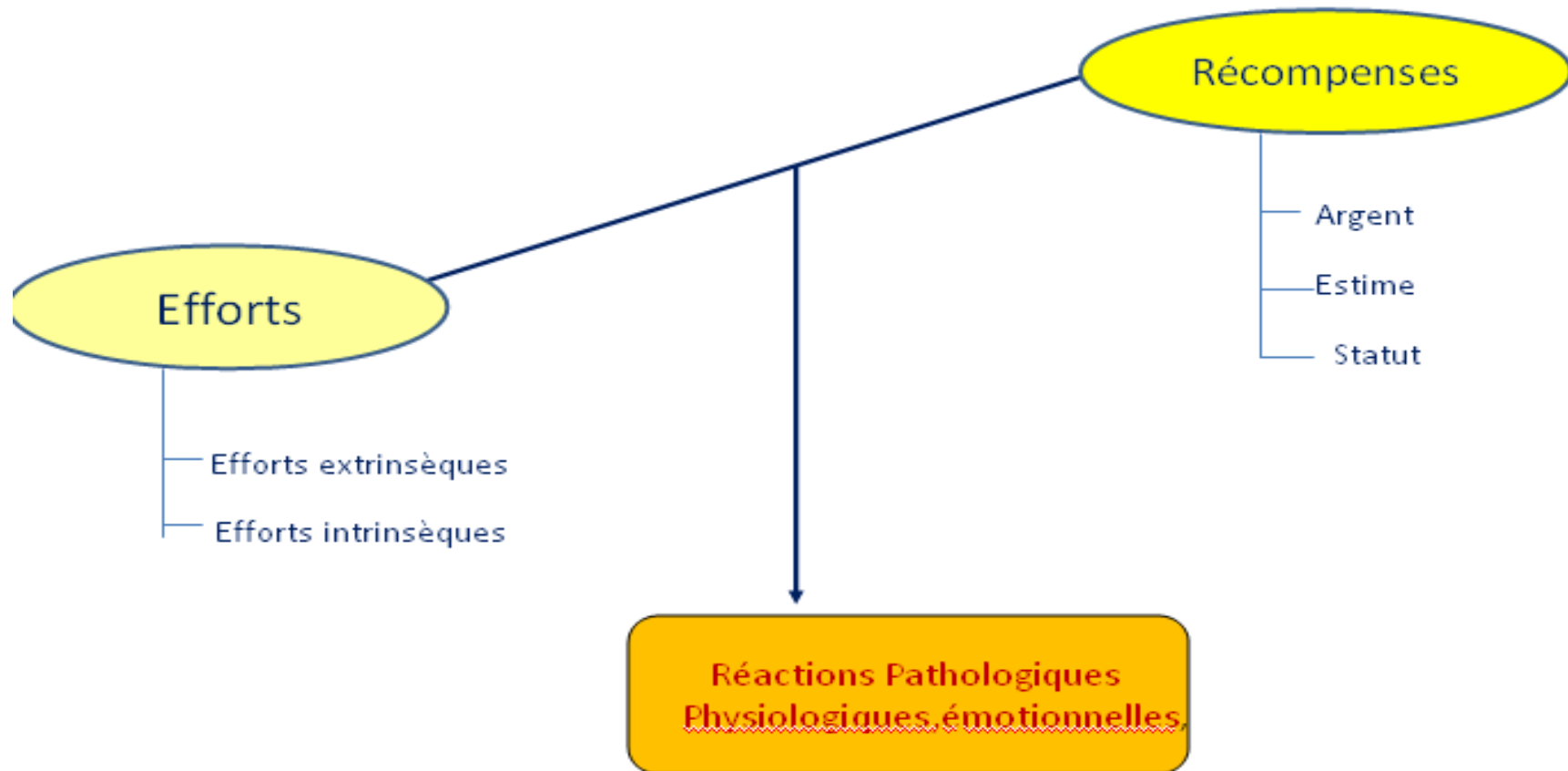
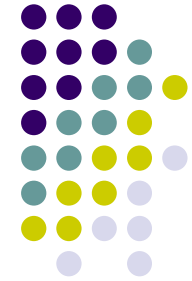
Un Soutien Social insuffisant aggrave le risque d'apparition de troubles CV et/ou anxi dépressifs

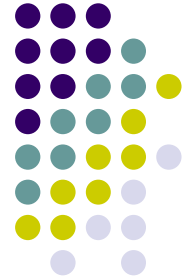
Tensions psychologiques
Risque de maladies

KARASEC



SIEGRIST: déséquilibre efforts-récompense





Définition du stress

La définition admise au niveau Européen et national (reprise dans l'accord stress) est :

« Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre :

la perception qu'une personne a des **contraintes** que lui impose son environnement (de travail)

et

la perception qu'elle a de ses propres **ressources** pour y faire face ».

→ est donc issue du modèle transactionnel

Plusieurs approches diagnostics pour interroger le travail



- **Ergonomie**
 - Ecart Prescrit – Réel
 - Le travail s'est géré des dysfonctionnements.
 - L'intelligence théorique ne suffit pas
- **La psychodynamique:**
conditions et formes de mobilisation de l'intelligence et de la personnalité au travail
Notion de qualité empêchée (Yves Clot)
- **La psychosociologie**
explore le monde social
- **L'approche causaliste:** utilisation de questionnaires.

En effet, qu'est ce que le travail, quels sont ses enjeux?

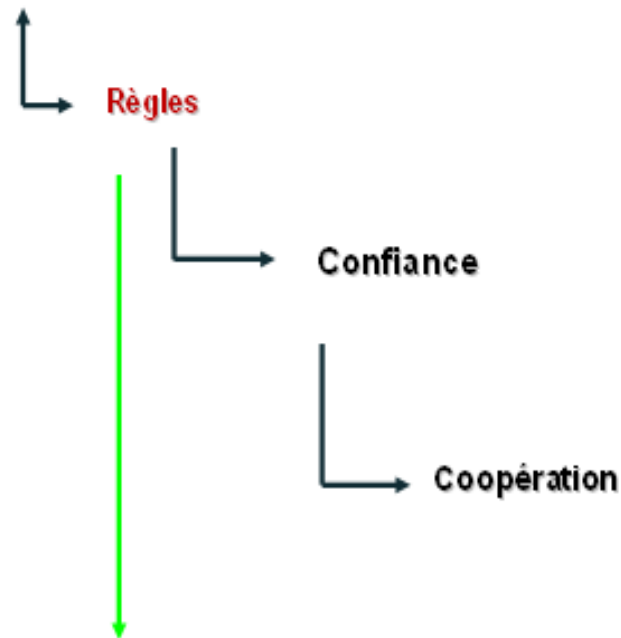


- Objectif de survie,
- Occasion privilégiée de penser et d'agir,
Si la pensée et l'agir sont mis en impasse → maladie psychosomatique
- Espoir d'accéder à une reconnaissance de sa contribution au monde, de se réaliser, de s'accomplir,
Si la quête de reconnaissance n'aboutit pas → Crise identitaire
- C'est une activité « originellement **sociale** basée sur la coopération » Leplat.

Les relations sociales au travail



Communauté de travail



Reconnaissance
Production

Production de Règles

Techniques

Ethiques, sociales

Langagières

La Confiance

Repose sur le respect des règles

N'est pas donnée, se construit

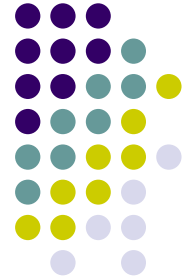
Nécessite la mise en suspend des rapports
de force au travail

Ciment de la coopération

La Coopération

Elément fondamental de la
dynamique de production.

C'est en référence aux règles que se joue la question de la reconnaissance.



La reconnaissance

Forme spécifique de **rétribution morale** en contre partie de la **contribution**

● Le jugement d'utilité sociale

" je fais ce que l'on me prescrit de faire , on reconnaît que ce que je fais est utile, c'est ma contribution au monde »

Jugement proféré par la hiérarchie: Il se traduit par le salaire, les primes...

● Le jugement de beauté "c'est un beau travail"

- " Ce que je fais, je le fais **conformément aux règles** du métier, du collectif ou de la communauté à laquelle j'appartiens".

« **Je suis comme les autres** » **Identité collective.**

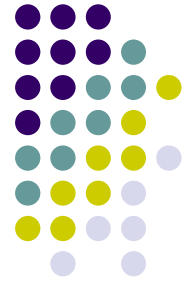
- " J'apporte ma contribution **personnelle, singulière** au produit ou à l'organisation";

« **je ne suis identique à aucun autre** » **Identité singulière**

Jugement porté par la hiérarchie et par les pairs.

L'identité m'est donnée par le regard d'autrui sous la forme de la **Reconnaissance**

! Dimension du travail structurellement conflictuelles

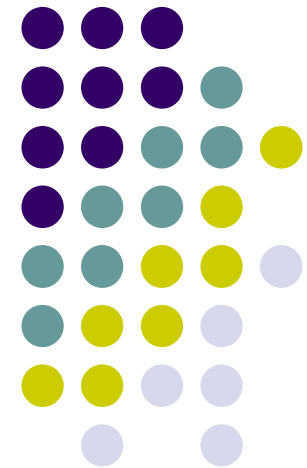


- ✓ Conflit entre **normes** de métier et exigences du marché
- ✓ conflit entre **engagement** et nécessaire **distanciation**,
- ✓ conflit sur les **valeurs** morales et éthiques +++
- ✓ conflit sur la **qualité**
- ✓ conflit qui naît de **l'évaluation individuelle**

Crise des **identités**, risques de **décompensation psychosomatique**

Les démarches de prévention des RPS

L'un des enjeux est de passer d'une démarche individuelle à une démarche **collective**





Prévention collective : éviter le risque

Approche centrée sur l'identification des déterminants du travail
l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations de travail... auxquels sont exposés les salariés => modification des causes pour réduire l'exposition au risque

prévention durable

causes

Protection : aider les individus à faire face aux risques

Approche qui centre son analyse et sa politique de prévention sur l'individu et les manières dont on peut l'aider à s'adapter aux contraintes . **Groupes de parole, gestion individuelle du stress ...**

efficace à très court terme

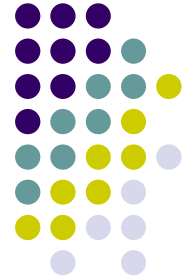
Réparation : éviter l'aggravation de l'état de santé

Prise en charge individuelle du salarié en souffrance: **cellule d'écoute, assistance psychologique...**

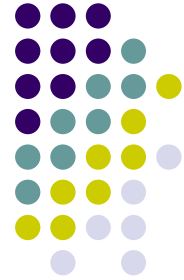
réagir à l'urgence des situations

conséquences

Les pré requis pour s'engager dans une démarche de prévention



- ▶ Engagement de l'entreprise (*direction, CHSCT, etc.*) sur une démarche complète et durable (*éviter les diagnostics sans suite*),
- ▶ Existence d'une culture en santé et sécurité au travail dans l'entreprise et/ou partage du diagnostic (Direction et CHSCT),
- ▶ Prise de conscience de la nécessité d'une action sur les facteurs organisationnels et psychosociaux,
- ▶ Information et participation du personnel,
- ▶ Création d'un groupe projet,
- ▶ Possibilité de recours à des ressources extérieures pour certaines étapes de la démarche (*diagnostic approfondi, évaluation*)



Sensibilisation : construire une représentation commune de ce que sont les RPS => organiser la concertation pour construire une demande concertée

Pré-diagnostic : rassembler et mettre en perspective des informations existantes pour objectiver le problème de stress: poser les hypothèses
Analyse des indicateurs d'alerte quantitatifs et qualitatifs

Diagnostic approfondi : repérer les sources de stress en cause identifier les groupes de salariés les plus affectés
Observations de l'activité
Entretiens individuels ou collectifs, Questionnaires

Élaboration et mise en oeuvre d'un plan d'action : identifier des actions pour réduire les sources de stress, hiérarchiser les actions
Groupes de travail spécifiques

Suivi : assurer la veille et apporter des corrections si besoin
Suivi annuel des indicateurs retenus à la phase pré-diagnostic
Observatoire, numéro vert

Les indicateurs



- Nombreux indicateurs sont disponibles dans le bilan social. Mais d'autres documents peuvent être consultés : tableaux de bord internes, rapport annuel du médecin, rapport annuel du CHSCT, etc.
- L'analyse des indicateurs doit permettre de poser des hypothèses sur un risque probable et de situer très en amont les populations potentiellement concernées

Analyse d'indicateurs d'alerte (quantitatifs) liés à la santé et la sécurité des salariés



- **Sécurité et hygiène et RH** : Taux d'accidents du travail avec ou sans AT, de fréquence, de gravité, populations concernées.
- **Maladies professionnelles et symptômes repérés** : type de MP repérées, symptômes physiologiques et psychiques repérés, risques inscrits dans le Document Unique, fiche entreprise, etc.
- **Restrictions d'aptitudes** : nombre et type de poste et nature
- **Visites à la MT** ou infirmerie plus longues et plus fréquentes
- **Comportements repérés** : addictifs, troubles alimentaires, etc.

Analyse d'indicateurs d'alerte liés au fonctionnement de l'entreprise (quantitatifs)



- **Le contexte technique et économique** : incertain? Évolutions technologiques fortes ? Indicateurs Qualité en baisse ? Y a t il de nouveaux objectifs de performance affichés ?
- **Le contexte social** : fonctionnement des instances représentatives, grèves, violences internes, expertises CHSCT....
- **Mouvement du personnel** : évolution du Turn-over global par service, nombre d'intérimaires (motifs, durée, service...)
- **L'absentéisme** : nature de l'absentéisme et durée
- **Situation démographique** : structure des âges globale et par catégories de salariés, par unité, ancienneté
- **Compétences et parcours professionnels** : forte évolution des compétences, de la polyvalence, de

Indicateurs qualitatifs: les plaintes individuelles et/ou collectives



- **Types de troubles exprimés par les salariés:** stress, inquiétude, mal être, souffrance, épuisement etc.
- **Conditions de réalisation du travail et perception du travail:** sentiment de changement permanent, perte de sens au travail, perte de considération, ne plus avoir sa place, peu de visibilité sur l'avenir, sur l'évolution des métiers et des compétences



Les questionnaires

Avantages:

- Faire un état des lieux là où il n'y a pas de signes manifestes ou pour convaincre d'une réalité,
- Croyance partagée dans la « réalité » des chiffres => aide au consensus
- Permet l'identification des populations cibles, comparer de populations inter-sites.

Inconvénients:

- Peut-être nécessaire mais jamais suffisant
- Une opération lourde...avec des résultats qui sont souvent décevants car :
 - ⇒ Ne donne pas à voir l'activité réelle
 - ⇒ des résultats que l'on ne sait pas interpréter
 - ⇒ des résultats trop généraux
 - ⇒ des résultats qui confirment ce qu'on savait déjà

Rappel les facteurs de stress sont à rechercher dans le travail



- Facteurs qui diminuent le Pouvoir d'Agir
 - Contraintes de temps, Contraintes cognitives, quantité de travail
 - Manque d'autonomie, Sous utilisation des compétences, travail répétitif, peu créatif, peu varié...
- Facteurs qui font obstacle à la dynamique de Reconnaissance
 - Manque de visibilité, sous estimation, déni, du travail réel, **déni de la qualité du travail**
 - Déficit Reconnaissance Morale : promotions, statuts
 - Déficit Reconnaissance Ethique : respect, considération
 - Déficit Reconnaissance Symbolique : Salaire, prime
- Facteurs liés à la dégradation des rapports sociaux (hiérarchiques, entre collègues, avec les clients), à la communication
- Facteurs qui exposent à la violence externe, interne : (HM, HS, mal traitance)
- Facteurs qui vont à l'encontre de valeurs éthiques, morales
 - ▶ Facteurs liés à l'environnement physique et technique:
bruit, chaleur, humidité, problèmes d'espace, éclairage.
 - Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise : mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir, fusion,



Les enjeux de la démarche

- L'enjeu de la mise en place d'un projet spécifique de prévention du stress est moins lié aux solutions mises en place qu'à la **construction d'une capacité collective à prendre en charge, dans la durée, la prévention du stress dans l'entreprise et plus largement des problèmes d'origine psychosociale.**
- A terme, l'objectif est de faire en sorte que la prévention du stress et des problèmes d'origine psychosociale fasse partie intégrante de la démarche de prévention des risques professionnels dans l'entreprise

Les guides pour agir



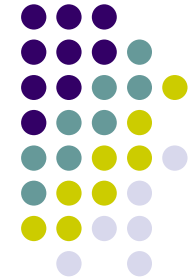
- Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention - ED 5021
- Dépister les risques psychosociaux – indicateurs pour vous guider - ED 6012 www.inrs.fr
- Guide à [l'usage des salariés](#) souffrance au travail - les risques psychosociaux en entreprise (CRAM de Normandie)
- Guide à [l'usage des employeurs](#) souffrance au travail - les risques psychosociaux en entreprise
- Guide pour [la Prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public](#) (recommandation de la cram Languedoc Roussillon)
- [Vade-mecum pour la prévention des risques psychosociaux](#) à l'usage des agents de contrôle de l'inspection du travail et des médecins du travail (DRTEFP Bourgogne).
- Guide pour une [démarche de prévention pluridisciplinaire](#) de prévention des risques psychosociaux (Anact Aquitaine)

Des livres pour vous éclairer



- « Le travail à cœur ». Yves CLOT:
 - Notion de qualité empêchée.
- « Prévenir le harcèlement moral et la souffrance au travail ». MJ GAVA et B. GBEZO.
 - Intérêt des annexes: prévention et prise en compte du harcèlement.
- L'open space m'a tué ». A. DES ISNARD et T. ZUBER.
 - Vie quotidienne des cadres dans leurs entreprises.

Des livres pour vous éclairer



- **Y. CLOT, D. LHUILIER** Travail et santé ERES
- **M. DEBOUT** Violences au travail VO Editions
- **V. DE GAULEJAC** Qui est « Je » SEUIL
- **Ch. DEJOURS** travail et usure mentale BAYARD
- **Ch. DEJOURS** Souffrance en France SEUIL
- **MF. HIRIGOYEN** Le Harcèlement Moral SEUIL
- **H. LEYMANN** Mobbing SEUIL
- **D. LHUILIER** Cliniques du travail ERES
- **P. MOLINIER** Les enjeux psychiques du travail PAYOT
- **M. PEZE** Le deuxième corps Ed. LA DISPUTA
- **Ph. RAVIZI** Le Harcèlement au travail DELMAS